

## 20\_\_年收费业务技能竞赛题库\_经验交流

### 一、政策法规

(1) 《收费公路管理条例》是哪年哪月哪日起施行的？

答：2004年11月1日起施行。

(2) 《收费公路管理条例》第十四条中有关收费公路的收费期限的具体内容是什么？

答、政府还贷公路的收费期限，按照用收费偿还贷款、偿还有偿集资款的原则确定，最长不得超过15年。国家确定的中西部省、自治区、直辖市的政府还贷公路收费期限，最长不得超过20年。经营性公路的收费期限，按照收回投资并有合理回报的原则确定，最长不得超过25年。国家确定的中西部省、自治区、直辖市的经营性公路收费期限，最长不得超过30年。

(3) 《公路法》规定，哪些公路可以依法收取车辆通行费？

答：符合国务院交通主管部门规定的技术等级和规模的下列公路，可以依法收取车辆通行费：（1）由县级以上地方人民政府交通主管部门利用贷款或者向企业、个人集资建成的公

路；（2）由国内外经济组织依法受让前项收费公路收费权的公路；（3）由国内外经济组织依法投资建成的公路。

（4）收费还贷公路和收费经营公路的具体概念是什么？

答：收费还贷公路是指县级以上地方人民政府交通主管部门利用贷款或向企业、个人集资建成的收费公路。收费经营公路是指国内外经济组织依法受让收费权的收费还贷公路，或依法投资建成的收费公路。

（5）《陕西省收费公路管理办法》是省政府哪年第几次常务会议通过的？

答：省政府 2007 年第 1 次常务会议。

（6）《陕西省收费公路管理办法》是哪年哪月哪日起施行？

答：2007 年 3 月 15 日起施行。

（7）禁止行驶高速公路的车辆有哪些？

答：我国《道路交通安全法》第六十七条明确规定，非机动车、拖拉机、轮式专用机械车、铰接式客车、全挂拖斗车以及其他设计最高时速低于七十公里的机动车，不得驶入高速公路。

（8）车辆行驶高速公路，最高车速不得超过每小时多少公里？最低车速不得低于每小时多少公里？

答：依据我国《道路交通安全法实施条例》第七十八条，车辆行驶高速公路，最高车速不得超过每小时 120 公里，最低车速不得低于每小时 60 公里。

(9) 《陕西省收费公路管理办法》第二十九条规定哪些车辆可免交车辆通行费？

答：非营运性军队车辆，武警部队车辆；公安机关在辖区内收费公路上处理交通事故、执行正常巡逻任务和处置突发事件的统一标志的制式警车；国务院交通行政主管部门或者省人民政府批准执行抢险救灾任务的车辆；进行跨区作业的联合收割机、运输联合收割机（包括插秧机）的车辆；国务院、省人民政府规定的绿色通道上运输鲜活农产品的车辆；法律法规规定的其他免交通行费的车辆。

## 二、高速公路知识

(10) 20\_\_年我省交通运输工作的总体要求是什么？

答：以党的十八大精神为指导，深入贯彻落实科学发展观，坚持“科学办交通、合力办交通、勤俭办交通”发展理念，保目标、保重点、强管理、强服务，突出质量优先、服务优先、效益优先、制度优先，以深化改革、创新体制、加强管理、科技进步为手段，按照稳中求进、科学发展的工作思路，强力推进交通基础设施建设，加快构建综合运输体系，强化安

全应急能力建设，提升公共服务水平，维护行业和谐稳定，为建设“三强一富一美”新陕西提供坚实的交通运输保障。

(11) 国家高速公路网采用放射线与纵横网格相结合布局方案是什么？

答：由 7 条首都放射线、9 条南北纵线和 18 条东西横线组成，简称为“7918”网，总规模约 8.5 万公里。

(12) 国高网规划的高速公路经过陕西的共有几条？分别是什么？

答：共有 7 条。分别是北京—昆明、包头—茂名、青岛—银川、青岛—兰州、连云港—霍尔果斯、福州—银川、上海—西安。

(13) 我省高速公路通车里程突破 1xxx 公里、2xxx 公里、3xxx 公里、4xxx 公里的标志性工程分别是勉宁高速公路、咸永高速公路、青兰高速公路、榆绥高速公路。

(14) 建设收费公路，应当符合哪些技术等级和规模？

答：(1) 高速公路连续里程 30 公里以上。但城市市区至本地机场的高速公路除外；(2) 一级公路连续里程 50 公里以上；(3) 二车道的独立桥梁，隧道，长度 800 米以上；四车道的独立桥梁，隧道，长度 500 米以上。

(15) 高速公路可变信息标志的信息有什么？

答：路况信息、气象信息、特殊时段信息、行车须知信息、宣传信息和政策法规信息。

（16）陕西省高速公路网是如何组成的？

答：陕西省高速公路网是由 2 条环行线、6 条以西安为中心的辐射线、3 条南北纵向线、7 条东西横向线和 18 条联络线组成，简称“两环六辐射三纵七横”或“2637”网。

（17）我省哪条隧道是亚洲第一、世界第二的特长隧道？

答：秦岭终南山公路隧道是亚洲第一、世界第二的特长隧道。

（18）陕西省高速公路网总规划为多少公里？其中国家高速公路和省级高速公路分别为多少公里？

答：陕西省高速公路总规划为 8056 公里。其中国家高速公路 3871 公里，省级高速公路 4185 公里。

（19）我国现行的公路路线编号组成有哪些？其中公路管理等级代码有哪些？

答：我国现行的公路路线编号由一位公路管理等级代码和三位数字构成。公路管理等级代码中 G 为国道代码，S 为省道代码，X 为县公路代码，Y 为乡公路代码，Q 为其他公路代码。

（20）通常所说的公路“三乱”指什么？

答：公路“三乱”是指乱收费、乱罚款、乱设站（卡）。

(21) 收费服务承诺中的“收费六公开”都公开哪些内容?

答：收费六公开是指公开审批机关、公开收费用途、公开收费标准、公开收费年限、公开收费单位、公开监督电话。

(22) 在建设创新型交通行业工作会议上提出了“三个服务”，其具体内容是什么？

答：“三个服务”是指服务国民经济和社会发展全局；服务社会主义新农村建设；服务人民群众安全便捷出行。

(23) 陕西省高速公路联网收费管理的四级体制管理是指哪四级？

答：四级管理体制是指省联网中心—各路段/公司收费分中心—收费管理所—收费站。

(24) 收费公路实行统一管理，其中“五统一”是指什么？

答：统一收支管理、统一票据管理、统一计划管理、统一收费标准、统一缴纳税费。

### 三、文明服务

(25) 《服务标准篇》中微笑服务标准是什么？

答：1 坚持开展微笑服务。2 面对司机目光友善，微笑真诚、甜美、亲切，表情自然。3 伴随微笑自然露出 6~8 颗门牙、嘴角微微上翘（通过一定的面部表情、动作来衡量是否开

展了微笑服务)。4 眼睛要礼貌正视司机，不左顾右盼、心不在焉。5 车辆停稳、司机打开车窗后即点头微笑向司机问好。

(26) 陕西省公路收费工作服务标准中有关饰物的佩戴标准，可以佩戴和不能佩戴的分别是哪些？

答：收费员在岗期间可以佩戴手表、发卡、发结；不允许佩戴手镯、项链、戒指、耳环等饰物。

(27) “六项服务承诺”内容是什么？

答：1 优质服务—创造优美环境、维护优良秩序；2 文明服务—使用文明用语、做到礼貌和蔼；3 规范服务—遵守工作规范、严格按章收费；4 廉洁服务—做到廉洁自律、自觉接受监督；5 便民服务—完善服务措施、热心咨询解忧；6 高效服务—提高工作效率、确保安全畅通。

(28) 文明用语标准中使用标准是什么？

答：1 收费人员文明用语使用亲切、流利，普通话标准；2 收费过程中始终坚持使用文明用语，要求使用完整、规范；3 收费过程始终坚持唱收唱付，要求声音响亮，咬字清晰，语速适中；4 回答司乘人员询问、解释收费政策时要使用文明用语；5 节假日要使用问候语。

(29) 收费服务基本文明用语内容是什么？

答：1 您好；2 请交（缴）通行费；3 对不起；4 请您把车向前（后）移；5 请出示您的行驶证（或相关证件）；6 请稍

候；7 请您拿好通行卡（券）；8 请交验通行卡（券）；9 收到您 XX 元，找您 XX 元；10 谢谢合作；11 祝您一路平安；12 再见。

（30）收费人员文明服务标准是什么？

答：1 说话和气，“请”字当头。2 唱收唱付。3 耐心解答。4 委屈服务。5 服务周到。6 收费公开。

（31）文明优质服务十项要求是什么？

答：环境文明、仪表整洁、语言文明、举止大方、依法收费、业务熟练、方便群众、宣传政策、保持畅通、安全快捷。

（32）《陕西省公路管理规范化考核标准》中，对收费上岗有何规定？

答：衣冠整洁、姿态端正、坚守岗位、证件齐全、礼貌待人、文明收费、售票准确无误。

（33）收费站提供的便民服务项目一律免费，基本服务项目有什么？

答：基本服务项目有：车辆加水；饮用开水；维修工具；外用应急药品（内服药品有副作用，为预防不测，一般不提供内服药品）。

（34）创建部级文明收费站的“三优”、“五化”分别指什么？

答：三优是优质服务、优良秩序、优美环境；

五化是工作程序化、服务规范化、管理科学化、分配合理化、行动军事化。

#### 四、绿色通道

(35)、国、省绿色通道的免费范围是什么？

答：1、国家鲜活农产品“绿色通道”网络内运输的鲜活农产品是指新鲜的蔬菜、水果、鲜活水产品，活的畜禽，新鲜的肉蛋奶等。

2、我省果品运输网络内的鲜活农产品是指省政府《关于开通“果品绿色通道”的通告》（陕政发[2004]40号）确定的我省的五类果品，即：苹果、梨、枣、猕猴桃和柑桔。

(36) 绿色通道整车装载的含义？

答：整车装载，是指享受“绿色通道”政策的车辆，装载鲜活农产品应占车辆核定载质量或车厢容积的80%以上，且没有与非鲜活农产品混装等行为。未达到上述装载标准，或其他货物混装的运输车辆，不享受“绿色通道”政策。

(37) 运输鲜活农产品的车辆有什么优惠政策？

答：所有公路收费站（含收费的独立桥梁、隧道）对整车合法装载运输鲜活农产品车辆免收车辆通行费。

(38) 绿色通道常见混淆品种有哪些？

答：不属于“国绿色通道”及“陕渝专线”绿色通道政策范围的易混淆的产品种类有：非新鲜食用菌（如干木耳、干香菇

等）、坚果类产品（如核桃、山核桃、栗子、银杏、香榧等）、观赏鱼类、非畜禽类产品（如蝎子、蚕、青蛙等）、粮食类（如大米、大麦、小麦、小米、玉米、花生、黄豆、红豆、甘蔗等）、非肉类产品（如动物内脏）、调味类产品（如花椒、大料等）、冷冻产品（包括各类冷冻、冷藏、冰鲜、冰冻产品）。

（39）经过深加工的农产品收费依据出自那个文件？

答：交公路发〔2009〕784号文件。“畜禽、水产品、瓜果、蔬菜、肉、蛋、奶等的深加工产品，以及花、草、苗、木、粮食等不属于鲜活农产品范围，不适用“绿色通道”运输政策。”

（40）冷冻、冷藏、冰鲜、冰冻的农产品的收费依据出自那个文件？

答：陕交发〔2009〕106号。

（41）享受“绿色通道”政策的免费车辆能不能使用三秦通卡？

答：不能，可在入口收费站正常领卡，出口收费站交卡通行。

（42）在陕西省交通运输厅、陕西省发展改革委和陕西省农业厅《转发交通运输部国家发展改革委（关于进一步完善和落实鲜活农产品运输绿色通道政策的通知）的通知》（陕交发

[20\_\_]24号)确定的《鲜活农产品品种目录》基础上,增加了哪些品种?

答:增加马铃薯、甘薯(红薯、白薯、山药、芋头)、鲜玉米、鲜花生。

## 五、全计重收费

(43)全计重收费的重要意义是什么?

答:高速公路货车全计重进一步完善了车辆通行费的计量方式,更好的体现了公平收费“多用路多交钱,少用路少交钱”的原则,是统一认定标准,提高通行费征收自动化水平,减少征缴矛盾,加强收费管理的重要措施,是进一步强化治超的经济手段,是提高政府还贷能力的有效措施。

(44)全计重收费对载有固定装备的车辆以及货车总重不超过5吨的车辆应怎样计收通行费?

答:载有固定装备的特种车辆按车道实测重量的一半执行计重收费。对货车总重不超过5吨的车辆,按照5吨计收通行费。

(45)实行全计重收费后,超限车辆如何计费?

答:对超限认定标准以内的重量部分,按基本费率的3倍计收。对超限认定标准以上的重量部分,超限50%以内重量部分,按基本费率的6倍计收通行费;超限50%-100%重量部

分，按基本费率的 10 倍计收；超限 100%以上重量部分，按基本费率的 16 倍计收。

（46）什么是车辆超限运输？我省普通货运车辆超限认定标准怎样规定？

答：车辆超限运输指车货总质量、轴载质量，外廓尺寸三者之一超过了公路设计标准限值的载货类汽车在公路上行驶的行为。超限认定标准：1. 普通载货车辆的车货总重超限认定标准为：二轴车辆 20 吨，三轴车辆 30 吨，四轴车辆 40 吨，五轴车辆 50 吨，六轴及六轴以上车辆 55 吨。2. 普通载货车辆的车货总高度、总长度、总宽度的超限认定标准分别为：4 米（集装箱车 4.2 米）、18 米、2.5 米。

（47）我省对载货类机动车辆收费方式演变进程是什么？它体现了什么？

答：我省对载货类机动车辆收费方式前后经历三种：“车型收费”演变为“车型+计重”收费再演变为“全货车计重”收费。这三种方式的演变进程，也是政府部门对载货类机动车辆通行费征收方式的不断改进和完善，是服务司乘、坚持公平、管理进步的体现。

（48）计重收费施行的对象有哪些？客车怎么计费？

答：计重收费的对象是：行使全省高速公路的所有载货类机动车辆；客货两用车，统一归入载货类机动车。客车仍然按照目前的车型划分来收费。

（49）因收费系统故障，无法计重收费时，各轴型车辆按什么进行收费？

答：各轴型车辆按以下额定吨位收费：二轴车 5 吨、三轴车 7 吨、四轴车 10 吨、五轴车 12 吨、六轴及以上车 15 吨。

## 六、ETC 业务

（50）请说明 MTC 和 ETC 分别代表什么意思？

答：MTC 是 Manual Toll Collection，中文意为“人工收费”。ETC 是 Electronic Toll Collection，中文意为“不停车收费系统”。

（51）ETC 错误信息提示有哪些？

答：1、误闯车辆（无 OBU）2、OBU 被非法拆卸 3、卡没插好或无卡 4、车牌不符 5、OBU 或卡进入黑名单 6、U 型 7、非本系统记账 8、日消费限额超支。

（52）实施高速公路 ETC 收费的意义是什么？

答：实施高速公路 ETC 收费，是通过科技手段提高高速公路收费站通行能力，解决收费广场拥堵的有效措施；是促进交通运输节能减排、节约用地以及节约管理成本的重要手段；是适应公路网络化管理，发挥公路路网整体效益，提升公路服务

水平的需要；也是推广应用高科技成果、发展现代交通运输的重要载体。

(53) 请说出至少三条非现金缴费宣传口号？

答：1. 一卡在手、畅行三秦

2. 行 ETC 车道、快速畅行、安全高效

3. ETC 收费、科技交通、节能减排、低碳环保

4. 加快高速公路联网电子不停车收费（ETC）推广，提升高速公路通行效率和服务

5. 使用“三秦通”缴费卡，高速公路通行费优惠 3%

6. 安装电子车载设备，行 ETC 车道，通行费优惠 5%

7. 推广应用科技成果，实现节能减排、绿色环保

8. 大力推广不停车收费，全心全意为人民服务

9. 推广高速公路不停车收费，实现节能减排，加大环境保护力度

10. 推广高速公路不停车收费，实现节能减排，打造绿色交通

11. 推广高速公路不停车收费，打造绿色环保交通

(54) 20\_\_年 11 月 1 日对三秦通缴费优惠比例如何调整？

答：自 20\_\_年 11 月 1 日起，对客车和合法装载货车持有“三秦通”非现金缴费卡缴纳高速公路通行费（MTC 方式）的优惠比例调整为 5%。

（55）安装电子收费车载装置的用户如何通行收费站？

答：在设有 ETC 专用车道的收费站，用户应按使用说明将缴费卡插入电子标签，以时速不大于 20KM/H、两车距离不小于 20 米的不停车方式通行 ETC 车道。

在未设有 ETC 专用车道的收费站，用户将缴费卡从电子标签中取出，在收费站入口交工作人员或在自动发卡机刷卡验读，在收费站出口交工作人员刷卡后通行。

享受“绿色通道”政策的免费车辆不能使用“三秦通”缴费卡，可在入口站正常领卡，出口站交卡通行。

（56）三秦通发行系统操作时的唯一认证是什么？

答：身份认证码与本人实名绑定。

（57）非现金收费指的是什么？它包括哪两种方式？

答：非现金收费是指利用电子化的支付手段，完成通行费的收缴过程。非现金费包括停车和不停车自动收费两种形式。

（58）通过什么途径可以查询储值卡卡内余额？

答：主要通过以下三种方式查询储值卡卡内余额：一是持卡和密码到三秦通服务网点查询；二是在收费站的 MTC 车道出口处的费额显示器中查看到卡内余额；三是登陆网站查询。

(59) 入口对于不能正常读取的三秦通卡，收费员如何处理？

答：对于入口不能正常读取的三秦通卡，刷卡两次仍不成功，不得再次刷卡，以免 PSAM 卡锁定。应将此卡交还司机，重新发放一张现金卡，并做好解释工作。

(60) 储值卡和记账卡有什么区别？

答：储值卡和记账卡的区别在于：储值卡里记录了资金信息，持储值卡通过收费站时，通行费可直接从卡内预存金额中扣除；记账卡内无资金信息，只是记录了帐户信息，持记账卡通过收费车道，收费系统会记录通行记录，通行费将通过您的银行帐户来支付。

(61) 《陕西省高速公路非现金收费管理规定（试行）》（陕交发〔2008〕 188 号）第二十条规定：出现哪些情况时，缴费卡用户应使用现金缴纳车辆通行费？

答： 1、持有正常车辆通行卡； 2、储值卡用户预缴资金不足当次应交通行费：

3、缴费卡不能正常使用； 4、非现金收费系统出现故障、运行异常：

5、缴费卡无入口信息，且不能出示正常车辆通行卡；

6、所持卡信息与驾驶车辆信息不符；

7、使用挂失、无效或被列入“黑名单”的缴费卡；

8、使用非本省收费中心发行的缴费卡。

(62) 使用储值卡时，如果卡内金额不够支付通行费，能否交一半现金一半在卡里扣？

答：如果您的储值卡不够支付通行费，您必须听从收费站工作人员的指示，全额以现金缴纳通行费。

(63) 储值卡可以借给其他车辆使用吗？

答：储值卡实行一车一卡车卡绑定，严禁转借和倒换。

(64) 高速公路自动缴费车道（ETC）偷逃通行费稽查中，“七个严查”是什么？

答：1、严查车卡签未绑定。2、严查无理由超时形式。3、严查违规激活 OBU。4、严查 ETC 与 MTC 车型不一致。5、严查 ETC 车辆倒车换道通行。6、严查一车多签。7、严查车卡签不符。

(65) 什么是“车签移位”类逃费车辆？

答：违反车载电子标签（OBU）安装规定，安装位置偏离、未进行有效固定、防拆触发开关人为封死以及私自拆卸、违规激活等，“车-卡-签”未执行“三绑定”一致原则，为假借、盗用、串用车载设备提供可能，通行自动缴费车道逃缴、假冒代缴通行费的车辆。

七、年费包缴

(66) 陕西省高速公路年费包缴业务所包含的路段为哪些?

答：西安绕城高速公路和机场专用高速公路。

(67) 办理年费包缴业务所持相关证件有哪些?

答：单位办理需要单位组织机构代码证原件或复印件、经办人身份证原件和车辆行驶证原件；个人办理需要经办人身份证原件、车辆行驶证原件。

(68) 哪些客户可以办理年费包缴?

答：西安籍一型客车（陕 A 牌照，车辆行驶证核定座位数为 7 座以下含 7 座客车）。

(69) 目前能够办理年费包缴业务的 ETC 营业网点有哪些?

答：年费包缴办理点暂设 6 处：机场高速汉城三秦通营业厅；西安绕城高速长安西、曲江、香王三秦通营业厅；G70 福银高速陕西段西长高速六村堡三秦通营业厅；陕西省高速公路收费管理中心三秦通营业厅。

(70) 首次办理年费包缴业务所需费用?

答：首次办理最低为 1xxx 元。包含年费包缴 600 元/年，办理“三秦通年费卡”（最低预存 100 元），安装高速公路电子不停车收费车载电子标签（300 元）。

(71) 持有高速公路“三秦通”卡的客户如何升级年费包缴业务？

答：个人用户持已办理好的高速公路“三秦通”卡和身份证原件、车辆行驶证原件，单位用户还需单位组织机构代码证原件或复印件到可办理年费包缴的营业网点办理即可。

(72) 三秦通用户如何查询高速公路通行消费明细？

答：用户可上网（登录“三秦通”业务专栏查询储值卡的消费明细，打印通行费清单，更改储值卡查询密码。

(73) 电子标签意外脱落应如何处理？

答：电子标签与车辆挡风玻璃出现松动，或者脱离车辆挡风玻璃而导致不能正常使用时，用户需携带电子标签与车辆行驶证原件，到各营业网点，由专业安装人员进行重新安装恢复。

(74) 办理了车辆通行费年费包缴的车辆，通行高速公路时的注意事项是什么？

答：1、车辆使用三秦通（年费）卡，需遵守“三秦通”相关章程、用户服务指南和陕西省高速公路收费有关规定。

2、车辆必须使用本车所属的三秦通（年费）卡。

3、需要行驶超出年费包缴高速公路（路段）时，要保证卡内余额充足。

4、在年费包缴高速公路范围内，U型车（出入口为同一收费站）仍按照该收费站至联网高速公路最远端收费站的往返费额标准全额计收通行费（含包缴路段）。

（75）办理了车辆通行费年费包缴的车辆，通行含非包缴高速公路（路段）时，如何缴纳车辆通行费？

答：已办理年费包缴的车辆通行含非包缴高速公路（路段）时，年费包缴范围内的高速公路（路段）享受包缴免费，年费包缴范围外的高速公路（路段）按现行高速公路收费标准计费，须使用三秦通（年费）卡缴纳该程的通行费；若三秦通（年费）卡内余额不足时，将转为现金收费，且包缴高速公路（路段）不再享受包缴免费，应缴纳车辆所驶高速公路全程通行费。

已办理年费包缴的车辆只通行非包缴高速公路（路段）时，用户仍按照原缴费模式缴纳通行费。

（76）什么是车辆通行费年费包缴？

答：车辆通行费年费包缴是指车辆一次性缴纳一年期的固定年费额，在缴费期限内无限次通行指定高速公路。

## 八、节假日小型客车免费

（77）《陕西省收费公路重大节假日免收小型客车通行费工作实施方案》规定，什么时候实行小型客车高速公路免费通行？

答：春节、清明节、劳动节、国庆节等四个国家法定节假日，以及当年国务院办公厅文件确定的上述法定节假日连休日。

（78）《陕西省收费公路重大节假日免收小型客车通行费工作实施方案》规定，小型客车高速公路免费通行的具体时段是什么？

答：免费时段从节假日第一天 00：00 开始，节假日最后一天 24：00 结束（普通公路以车辆通过收费站收费车道的时间为准，高速公路以车辆驶离出口收费车道的时间为准）。

（79）重大节假日免费对象是什么？

答：免费通行的车辆范围为行驶收费公路的 7 座以下（含 7 座）载客车辆（以车辆行驶证核定载客数为准）。

（80）重大节假日车辆免费通行的收费公路范围是什么？

答：符合《中华人民共和国公路法》和《收费公路管理条例》规定，经依法批准设置的全省范围内的收费公路（含收费桥梁和隧道）。

（81）陕西省重大节假日小型客车免费工作程序？

答：1、启动预告 2、启动动员 3、安全预检 4、软件升级 5、正式启动

（82）陕交发[20\_\_]3 号《陕西省重大节假日免收小型客车通行费工作实施方案（修订）》中对发放纸卡有何规定？

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/765032043024012002>